



## **Reglement Klachtenprocedure**

**BSO Aquamarijn**

Versie Januari 2020

## Introductie

Voor u ligt de regeling van BSO Aquamarijn om klachten over de opvang van uw kind en over de dienstverlening van BSO Aquamarijn daarmee verband houden, aan de orde te stellen. De ervaring leert dat mensen om allerlei redenen lang aarzelen voordat zij hun ongenoegen kenbaar maken. Vooral in de verzorgende sector, waarbij men zich afhankelijk voelt van de verzorger, bestaat de angst dat het kind of de patiënt door het uiten van een klacht de dupe zal worden. Kinderopvang, en daarmee ook gastouderopvang en buitenschoolse opvang, behoort tot de dienstverlenende en verzorgende instellingen.

Het kenmerk van een dergelijke organisatie is, dat de dienstverlening juist in de directe relatie met ouders en kinderen tot stand komt. Het contact met hen is dus essentieel en het is voor alle partijen belangrijk om dat contact zo optimaal mogelijk te laten zijn. Daarmee wordt een groot deel van de kwaliteit bepaald. BSO Aquamarijn wil de opmerkingen en klachten van de ouders horen, omdat ze bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening. Klachten geven vaak de punten aan die verbetering behoeven en zijn belangrijke signaleringen voor BSO Aquamarijn om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden of te verbeteren.

Vanuit dit perspectief worden ouders van harte uitgenodigd om hun opmerkingen en ervaringen kenbaar te maken!

Deze regeling is bedoeld om structuur te geven aan de behandeling van klachten. Aangegeven wordt wat wordt verstaan onder een klacht, welke fasen van behandeling mogelijk zijn, wie de klacht behandelt en welke regels gelden voor een zorgvuldige behandeling.

Deze regeling geldt voor de ouders en/of verzorgers die ingeschreven zijn als BSO Aquamarijn. Heeft u naar aanleiding van dit reglement nog vragen, neemt u dan gerust contact met ons op per telefoon of e-mail.

Met vriendelijke groet,

BSO Aquamarijn.

## 2 Uitgangspunten

Uitgangspunten voor de klachtenregeling zijn:

1. herkenbaarheid
2. fasering
3. kwaliteitsbevordering
4. onafhankelijkheid
5. toegankelijkheid

Met herkenbaarheid wordt bedoeld dat een klacht zo snel mogelijk en in een zo vroeg mogelijk stadium wordt besproken of gemeld bij BSO Aquamarijn en als zodanig wordt erkend en herkend. De fasering geeft aan dat er een onderscheid gemaakt wordt tussen een ongenoegen of een klacht en een formele klacht (zie ook begripsomschrijvingen, in hoofdstuk 3). BSO Aquamarijn streeft ernaar om onvrede, ongenoegens of klachten in eerste instantie persoonlijk te bespreken en samen met de ouder op te lossen. Maar wanneer de ouder niet tevreden is met de behandeling of met de uitkomst van de behandeling, dan kan hij of zij een formele klacht indienen. Daarvoor is een onafhankelijke landelijke commissie beschikbaar, de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Met kwaliteitsbevordering wordt bedoeld dat BSO Aquamarijn de intentie heeft om uit alle op- en aanmerkingen het positieve te halen om zo de kwaliteit van de dienstverlening te behouden en te verbeteren. Met onafhankelijkheid wordt bedoeld dat de ouder de mogelijkheid heeft een beroep te doen op een klachtencommissie, die bestaat uit deskundigen die geen directe binding hebben met BSO Aquamarijn. Dit is de landelijke klachtencommissie: de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Met toegankelijkheid wordt aangegeven dat ouders goed en tijdig geïnformeerd worden over de interne klachtenregeling en de landelijke klachtenregeling en de wijze waarop zij gebruik kunnen maken van de klachtenregelingen.

### 3 Begripsomschrijvingen

**Buitenschoolse Opvang (BSO):** een buitenschoolse voorziening die kinderen opvangt na schooltijd in de leeftijd van 4 tot 12 jaar.

**Klant:** een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt (ten hoogste 2 maanden na beëindiging van de dienstverlening) van de diensten van het gastouderbureau of de BSO.

**Klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het gastouderbureau of BSO. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van het gastouderbureau of BSO.

**Formele klacht:** een uiting van ongenoegen of onvrede van een klant, gericht aan de stichting Klachtencommissie Kinderopvang, over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het gastouderbureau of BSO. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van het gastouderbureau, waarbij eerder gesprekken niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing of genoegdoening.

**Klager:** een gebruiker van de BSO, behorende tot de doelgroepen, zowel rechtspersonen als natuurlijke personen, met een klacht.

**Klachtencommissie:** de onafhankelijke commissie, ingesteld om formele klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de besturen/eigenaars.

## 4 Klachtenprocedure, eerste fase

Zoals gezegd in de inleiding streeft BSO Aquamarijn er naar om aanmerkingen of onvredegevoelens in een vroeg stadium te bespreken in een sfeer van opbouwend overleg, om een goede relatie en communicatie tussen ouders en de houder van BSO Aquamarijn te bevorderen en niet te verstoren.

Voor de ouders is het van belang dat zij zo weinig mogelijk drempels ervaren bij het naar voren brengen van een klacht. Wanneer een ouder opmerkingen heeft die in direct verband staan met de pedagogisch medewerker kunnen zij dit in eerste instantie mondeling, telefonisch of schriftelijk aan de betreffende pedagogisch medewerker meedelen. Het is ook mogelijk dat hiervoor een gesprek gepland wordt met aanwezigheid van de houder van BSO Aquamarijn.

Wanneer de klacht de organisatie van BSO Aquamarijn betreft kan de ouder zich direct richten tot de houder van BSO Aquamarijn. In beide gevallen zal getracht worden in onderling overleg tot een goede oplossing te komen.

In beide gevallen geldt overigens ook dat indien ouders liever in de eerste fase al hun klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen willen indienen, is dit uiteraard ook mogelijk is. Verdere informatie hierover vindt u in hoofdstuk 5.1

Wat kunt u als ouder verwachten als u een klacht indient bij BSO Aquamarijn:

1. U krijgt, in geval van het schriftelijk indienen van een klacht, binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
2. BSO Aquamarijn onderzoekt uw klacht.
3. U ontvangt binnen 4 weken schriftelijk antwoord.
4. U kunt, wanneer u niet tevreden bent over de reactie, dit schriftelijk kenbaar maken aan BSO Aquamarijn. Uw reactie wordt dan opnieuw volgens deze interne klachtenprocedure in behandeling genomen.

Als de eerste fase niet naar tevredenheid van u als ouder verloopt, kunt u een formele klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

## 4.1 Het protocol voor de eerste fase

In dit hoofdstuk worden de gedragsregels beschreven voor de eerste fase van de klachtenbehandeling binnen de BSO zelf.

## 4.2 Het contact rechtstreeks met de pedagogisch medewerker

1. Iedere uiting van onvrede of ongenoegen over het handelen, over een besluit of juist over het nalaten van handelen, van een besluit, dat gevolgen heeft voor de klant, cq het kind van de klant, wordt gezien als een klacht.
2. Het kan gaan over de bejegening van een pedagogisch medewerker ten opzichte van een ouder of kind; het kan ook gaan over de verzorging van een kind of het nalaten van afspraken over de verzorging.
3. In principe richt de klager (ouder) zich tot de betreffende pedagogisch medewerker.
4. De klager en pedagogisch medewerker gaan binnen 10 werkdagen met elkaar in gesprek. Het voorval wordt door beide partijen goed uitgesproken en afgehandeld.
5. De pedagogisch medewerker of klager kunnen de houder van BSO Aquamarijn in dit stadium vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn.
6. De houder van BSO Aquamarijn zal de conclusies uit het gesprek schriftelijk weergeven.

## 4.3 Het contact rechtstreeks met Aquamarijn Opvang

1. De uiting van ongenoegen kan gaan over de organisatie van de dienstverlening, de bereikbaarheid, de wachttijden, de beschikbaarheid.
2. En het kan gaan over het niet naleven van afspraken in het pedagogisch beleid of het reglement oudercommissie van Aquamarijn Opvang.
3. In zo'n situatie richt de klager zich tot de houder van Aquamarijn Opvang.
4. De klager geeft de consulent schriftelijk informatie over de inhoud van de klacht en de ervaring van de klager.
5. De klager krijgt van de consulent binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de schriftelijk ingediende klacht.
6. Indien dit door de partijen wenselijk wordt geacht, gaan de houder van Aquamarijn Opvang en de klager binnen 10 werkdagen met elkaar in gesprek, hierbij wordt het voorval toegelicht en eventueel afgehandeld.
7. De houder zal binnen 1 maand na het gesprek, de klager schriftelijk informeren tot welk oordeel zij is gekomen over de gegrondheid van de klacht.
8. De ouder wordt aan het einde van de afhandeling een duidelijk gefundeerd oordeel op de klacht verstrekt indien de aard van de klacht dit vereist.
9. Gedurende dit proces zal de ouder zoveel als mogelijk doch minstens 1 keer op de hoogte worden gebracht van de ontwikkelingen.
10. Indien van toepassing zal er een termijn vermeld worden waarbinnen de eventuele te nemen maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## 5 Klachtenprocedure, tweede fase

Wanneer BSO Aquamarijn en u niet tot een bevredigende oplossing komen, kunt u een formele klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dit is een onafhankelijke klachtencommissie, die vervolgens de klacht in behandeling neemt.

### 5.1 De klachtencommissie

BSO Aquamarijn is per 2016 aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Voor informatie en advies:

De geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

Bezoekadres;  
Bordewijklaan 46  
Den Haag

T: 070-3105310  
F: 070-3658814

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)